

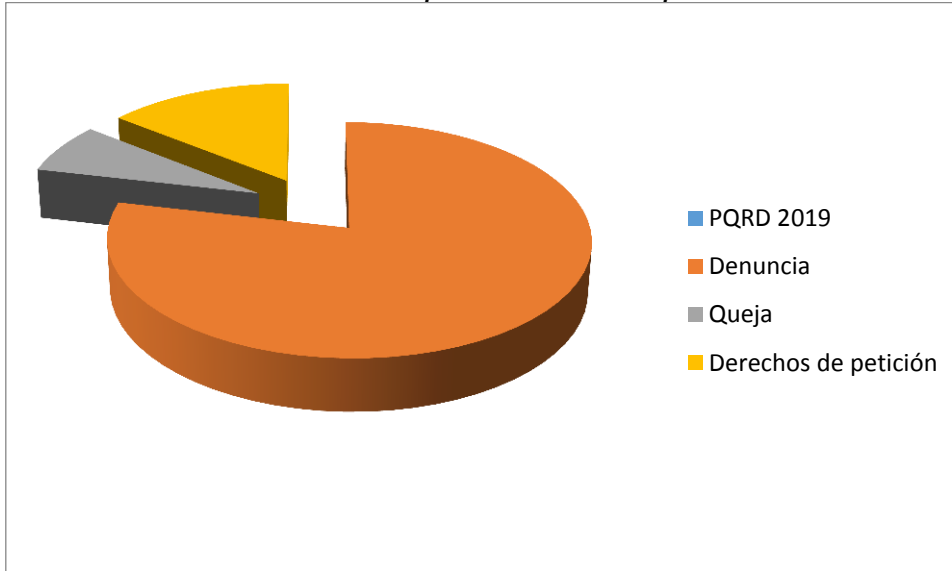
**INFORME VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS- PRIMER SEMESTRE DE 2019**  
(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias)

**1. NÚMERO DE QUEJAS AVOCADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2019 3117077642**

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento semestral que se realiza la Contraloría General del Departamento del Chocó a las PQRD (Peticiónes, Quejas Reclamos, Denuncias) que han sido radicadas, lo anterior expresado en términos cuantitativos y cualitativos, dando cuenta de los registros por canales de atención, por naturaleza de las peticiones.

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	3	
QUEJA	1	
DENUNCIA	17	85%
RECLAMO	0	0
SUGERENCIAS	0	0
FELICITACIONES	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana Primer Semestre de 2019*



Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 #6-40 B/ Alameda Reyes, Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

[www.contraloria-choco.gov.co](http://www.contraloria-choco.gov.co) – Email: [contactenos@contraloria-choco.gov.co](mailto:contactenos@contraloria-choco.gov.co)

La tabla y gráfico anterior, presenta que en trámite en las PQRD de la contraloría departamental del chocó durante el primer semestre de 2019 corresponde mayoritariamente a las denuncias, seguido de los derechos de petición.

### 1.1 POR GÉNERO

GENERO	CANTIDAD
MASCULINO	8
FEMENINO	4
ANÓNIMO	6
REMITIDA POR OTRA INSTITUCIÓN	9
<b>TOTAL</b>	

*Fuente: Información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana Primer Semestre de 2019*

Revisadas las PQRS, se evidencia que la mayor parte de las misma se generan de la reportado por otras entidades, en relación con el género se ve mayor actividad por parte del género masculino.

### 1.2 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FISICO-ESCRITO	20	99%
POR CORREO ELECTRÓNICO	0	
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1	1%
VIA TELEFÓNICA	0	0
AUDIENCIA PÚBLICA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana Segundo Semestre 2019*

La tabla da cuenta de la cantidad de peticiones que se recibieron por cada uno de los canales que tiene habilitado la contraloría departamental del chocó siendo el canal físico-escrito a través de la ventanilla única el más utilizado con 20 PQRD.

PETICIÓN	CANTIDAD	OBSERVACIÓN
CUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS	7	
CONTESTADA EN TIEMPO CON	12	<b>Se contestaron a tiempo en el</b>

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 #6-40 B/ Alameda Reyes, Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

[www.contraloria-choco.gov.co](http://www.contraloria-choco.gov.co) – Email: [contactenos@contraloria-choco.gov.co](mailto:contactenos@contraloria-choco.gov.co)

RESPUESTA DE FONDO		término de la prorroga
PENDIENTE POR RESPUESTA DE FONDO	1	
CON VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	1	
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	

### 1.3 POR OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA

*Fuente: Información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana Primer Semestre 2019*

Con relación al Primer Semestre de 2019 se puede evidenciar que en la mayoría de la PQRD se han cumplido con los términos y tiempos para dar respuesta de fondo a los quejosos con respecto a las PQRD interpuestas en este organismo de control, las cuales se están realizando dentro del tiempo estipulado por la ley; se hace reiterativo que en los casos que se presentan incumplimiento en cuanto a los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, se debe a las mismas razones, entre las cuales se tienen:

- Falta de presupuesto para realizar visitas de campo y verificación de las denuncias.
- Por la situación geográfica y problemas constantes de comunicación (internet) en nuestro medio.
- Deficiencia en la información suministrada por sujetos y puntos de control.
- Imposibilidad de verificación de los hechos objetos de la PQRD.

### 1.4 Otros diferentes a PQRSD (Reconocimientos)

Felicitaciones  
Reconocimientos  
**TOTAL (0)**

En el Primer Semestre de 2019, no se recibieron reconocimientos, ni felicitaciones por escrito.

### 1.5 POR EL ESTADO DE GESTIÓN

Durante el primer semestre de la vigencia 2019, se avocaron 21 PQRS, de las cuales 19 se encuentran archivadas con respuesta de fondo, hay 2 pendientes de respuestas de fondo, una de las cuales tiene vencimiento de términos, de las 21 PQRD, 4 se remitieron a otras entidades y/o dependencias.

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 #6-40 B/ Alameda Reyes, Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

[www.contraloria-choco.gov.co](http://www.contraloria-choco.gov.co) – Email: [contactenos@contraloria-choco.gov.co](mailto:contactenos@contraloria-choco.gov.co)

## **CONCLUSIONES**

El informe anterior presenta una mejora de los procesos adelanta lo oficina de participación ciudadana en el seguimiento y tramite a las PQRD (Peticiones, Quejas Reclamos, Denuncias) ligado a una estrategia de mejora continua en toda la entidad, encaminada a reducir los tiempos de respuesta de las peticiones que son radicadas, sin embargo, se requiere que se aumente los esfuerzos en busca que las respuestas a las peticiones se encuentren dentro de los términos de ley y proporcionar información suficiente para que la ciudadanía realice el control y vigilancia a la gestión de la entidad, mediante este informe se pudo evidenciar que

1. La entidad sigue adelantado el libro registrador de PQRD en un archivo en EXCEL, al cual, si bien se les establecieron unas mejoras con respecto a los libros anteriores con el fin de generar alarmas en los términos de respuesta a las PQRD, no es suficientes para garantizar seguridad en la información y una respuesta oportuna.
2. Se requiere implementar medidas que permitan agilidad en resolver las PQRD, sin que implique el uso de prórroga en plazos de respuesta, dado que se evidencia que, en un alto porcentaje de las PQRD, se solicita prórroga al peticionario, que si bien la ley contempla esta posibilidad, se debe procurar atender las solicitudes en el plazo inicial.
3. Revisado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, se revisó lo correspondiente al primer cuatrimestre dando de manera parcial hasta la fecha cumplimiento a las actividades plasmadas en el mismo, con lo cual se busca mejorar los mecanismos de atención al ciudadano.

## **RECOMENDACIONES**

Con el fin de lograr la mejora continua de los procesos de la entidad se requiere que:

1. La entidad debe adoptar un Sistema de Gestión Documental (SGD), que emplee las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una organización, y la generación de reportes estadísticos e indicadores de gestión y alarmas respecto al manejo y los tiempos de respuesta en la información.
2. La entidad debe establecer un criterio de unificación para pronunciarse en los casos que presente iguales circunstancias de hecho y derecho con el objetivo que exista unidad de criterio a la hora de emitir pronunciamientos de fondo.

**Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz**

Calle 27 #6-40 B/ Alameda Reyes, Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

[www.contraloria-choco.gov.co](http://www.contraloria-choco.gov.co) – Email: [contactenos@contraloria-choco.gov.co](mailto:contactenos@contraloria-choco.gov.co)



Las evidencias de los soportes de las PQRD de la Oficina de Participación Ciudadana correspondiente al primer semestre de 2019 (enero a junio de 2019) reposan en la dependencia de Participación Ciudadana.

**INGRITH YACIRA PALACIOS CAICEDO**

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Contraloría General del Departamento del Chocó

ORIGINAL FIRMADO

**Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz**

Calle 27 #6-40 B/ Alameda Reyes, Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

[www.contraloria-choco.gov.co](http://www.contraloria-choco.gov.co) – Email: [contactenos@contraloria-choco.gov.co](mailto:contactenos@contraloria-choco.gov.co)